



# **Faktorer som bidrar till god servicehandledning ur ett klientperspektiv**

En litteraturstudie

Nelly Puukko & Nina Sunabacka

Examensarbete  
Det sociala området  
2021

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området
Identifikationsnummer:	23334, 21579
Författare:	Nelly Puukko & Nina Sunabacka
Arbetets namn:	Faktorer som bidrar till god servicehandledning ur ett klientperspektiv: En litteraturstudie
Handledare (Arcada):	Arla Cederberg
Uppdragsgivare:	Anonym
<p><b>Sammandrag:</b></p> <p>I social- och hälsovården är klientens åsikter och upplevelser av servicen en viktig aspekt att ta i beaktan, då man vill utveckla en service där man strävar efter att nå en positiv serviceupplevelse. Syftet med studien är att ta reda på vad som bidrar till god servicehandledning för klienter inom social- och hälsovården, ur ett klientperspektiv. Frågeställningen för studier är: ”Vilka faktorer bidrar till en god servicehandledning ur ett klientperspektiv?”. Arbetets bakgrund behandlar teman som social utsatthet, servicehandledning och servicenätverk. Den teoretiska referensramen beskriver olika begrepp som t.ex. delaktighet, servicestig och servicedesign, samt deras betydelse för arbetets syfte. Vi har valt att i form av en allmän litteraturstudie undersöka det valda temat. Arbetets analysmetod förekommer som en innehållsanalys. Vi har delat in resultatet i två olika huvudkategorier som innehåller också underkategorier. Huvudkategorierna för arbetet är: klienternas erfarenheter om vad en god serviceupplevelse innebär och hur kan de professionella/ organisationen bidra till en god serviceupplevelse. Kategorierna är bildade enligt de resultat vi fått ur de inkluderade artiklarna. Resultaten baserar sig på nio olika artiklar och finns tillgängliga under rubriken Bilaga 2. Enligt resultaten finns det flera olika faktorer som bidrar till en god servicehandledning. Dessa är bland annat; att den professionella jobbar klientcentrerat och aktivt utvecklar servicen enligt klienternas behov och förväntningar. Det förväntas också att den professionella klarar av att t.ex. uppehålla god och tydlig kommunikation, respektfullt bemötande av klienten, skapa känslan av att bli sedd och hörd. Resultaten visade också att den professionella skall sträva efter att öka klientens känsla av delaktighet samt möjlighet för klient att påverka sin egen situation. Med hjälp av dessa faktorer kan professionella eller organisationen se till att klienterna får en bra upplevelse av servicen.</p>	
Nyckelord:	Serviceupplevelse, servicehandledning, klientperspektiv, social- och hälsovård, servicedesign, delaktighet.
Sidantal:	45
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Social services
Identification number:	23334, 21579
Author:	Nelly Puukko & Nina Sunabacka
Title:	Factors that contribute to good case management from a client perspective: A literature review
Supervisor (Arcada):	Arla Cederberg
Commissioned by:	Anonymous
<p>Abstract:</p> <p>In social and health care services, the client's opinions and experiences of the service are an important aspect to consider, as they want to develop a service where they strive to achieve a positive service experience. The purpose of the study is to find out what contributes to good service management for clients in social and health care, from a client perspective. The question for this study is: "What factors contribute to good case management from a client perspective?". The background of the work deals with themes such as social vulnerability, service management and service networks. The theoretical frame of reference describes various concepts such as participation, service ladder and service design, as well as their significance for the purpose of the work. We have chosen to examine the chosen theme in the form of a general literature study. The work's analysis method occurs as a content analysis. We have divided the results into two different main categories that also contain subcategories. The main categories for the work are: the clients' experiences of what a good service experience means and how the professionals / organization can contribute to a good service experience. The categories are formed according to the results we got from the included articles. The results are based on nine different articles and are available under the heading Appendix 2. According to the results, there are several different factors that contribute to good service guidance. These include that the professional works client-centred and actively develops the service according to the clients' needs and expectations. It is also expected that the professional is able to maintain good and clear communication, respectful treatment of the client, and create the feeling of being seen and heard. The results also showed that the professional should strive to increase the client's sense of participation and the opportunity for the client to influence their own situation. With the help of these factors, professionals or the organization can ensure that clients get a good experience of the service.</p>	
Keywords:	Social services, social work, service experience, social counselling, user-centered, service design.
Number of pages:	45
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosionomi
Tunnistenumero:	23334, 21579
Tekijä:	Nelly Puukko & Nina Sunabacka
Työn nimi:	Tekijät, jotka edistävät hyvää palveluohjausta asiakkaan näkökulmasta: Kirjallisuuskatsaus
Työn ohjaaja (Arcada):	Arla Cederberg
Toimeksiantaja:	Anonyymi
<p><b>Tiivistelmä:</b>  Kun pyritään kehittämään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, on tärkeää ottaa huomioon asiakkaan mielipiteet ja kokemukset mahdollisimman positiivisen palvelukokemuksen aikaansaamiseksi. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää asiakkaan näkökulmasta katsottuna, mikä edesauttaa hyvään palveluohjaukseen sosiaali- ja terveydenhuollon piirissä oleville asiakkaille. Tutkimuksen kysymyksen asettelu on: ”Mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan näkökulmasta katsottuna hyvän palveluohjauksen aikaansaamiseksi?” Työn taustalla käsitellään teemoja kuten sosiaalinen haavoittuvuus, palveluohjaus sekä palveluverkosto. Teoriapohja kuvailee erilaisia käsitteitä kuten esim. osallisuus, palvelupolku, palvelumuotoilu, sekä niiden merkitystä suhteessa työhön. Olemme päättäneet tutkia valitsemamme aiheita perustuen kirjallisuustutkimukseen. Olemme jakaneet tulokset kahteen eri pääkategoriaan, jotka pitävät sisällään myös pienempiä kategorioita. Työn pääkategoriat ovat: asiakkaan kokemukset siitä, mitä hyvä palvelukokemus pitää sisällään ja miten ammattilaiset/ organisaatiot edesauttavat hyvän palvelukokemuksen syntymiseen. Kategoriat on muodostettu mukaan valitsemiemme artikkeleiden tuloksista. Tulokset perustuvat yhdeksään eri artikkeliin, jotka löytyvät kohdasta Liite 2. Tuloksen mukaan on olemassa useita tekijöitä, jotka vaikuttavat hyvän palveluohjauksen saavuttamiseen. Näitä ovat mm. se, että asiantuntija työskentelee asiakaskeskeisesti ja aktiivisesti kehittää palvelua perustuen asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin. Edellytyksenä on myös, että asiantuntija kykenee ylläpitämään hyvää ja selkeää kommunikointia, kohtelee asiakasta kunnioittavasti ja herättää tunteen, että hänet huomioidaan ja häntä kuunnellaan. Tulokset osoittivat myös, että asiantuntijan tulee saada asiakas tunteemaan itsensä osalliseksi ja myös että asiakas tuntee voivansa itse vaikuttaa omaan tilanteeseensa. Näiden tekijöiden avulla asiantuntijat tai organisaatiot voivat mahdollistaa sen, että asiakkaat saavat myönteisen kokemuksen palvelusta.</p>	
Avainsanat:	Palvelukokemus, palveluohjaus, sosiaalityö, sosiaali- ja terveystalvet, osallisuus, asiakaslähtöisyys.
Sivumäärä:	45
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Bakgrund.....</b>	<b>7</b>
2.1	Social utsatthet och dess påverkan på individen .....	7
2.2	Service nätverken inom social- och hälsovården.....	8
2.3	Servicehandledning .....	10
2.4	Tidigare forskning om servicehandledning.....	11
<b>3</b>	<b>Syfte och frågeställningar .....</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>Teoretisk referensram .....</b>	<b>13</b>
4.1	Klientcentrerat förhållningsätt inom servicehandledning .....	14
4.2	Delaktighetens inverkan på klienten.....	15
4.3	Service steg .....	16
4.4	Service design .....	17
<b>5</b>	<b>Metod.....</b>	<b>18</b>
5.1	Val av metod.....	18
5.2	Tillvägagångssätt.....	19
5.3	Urvalskriterier .....	20
5.4	Innehållsanalys som metod .....	21
5.5	Etiska aspekter .....	22
<b>6</b>	<b>Resultat .....</b>	<b>23</b>
6.1	Klienternas erfarenheter .....	24
6.2	Professionellas insatser .....	25
<b>7</b>	<b>Analys av resultat.....</b>	<b>29</b>
7.1	Klienternas erfarenheter .....	29
7.2	Professionellas insatser .....	30
<b>8</b>	<b>Diskussion .....</b>	<b>31</b>
8.1	Resultat diskussion.....	31
8.2	Metoddiskussion .....	33
	<b>Källor .....</b>	<b>36</b>
	<b>Bilaga 1.....</b>	<b>40</b>

## 1 INLEDNING

Samhällsförändringarna har lett till att servicesystemen inom social- och hälsovården har varit tvungna att utveckla och utvidga sina tjänster för att bättre besvara på befolkningens nya utmaningar, behov och förväntningar. (Saarisilta m.fl. 2015 s. 103) I utvecklandet av servicen är det viktigt att organisationen fokusera sig på serviceanvändarnas upplevelser och åsikter för att få en realistisk föreställning om hur de verkligen ser ut. Detta kan göras med hjälp av servicedesign, vars syfte är huvudsakligen skapa eller utveckla en service så att den främjar både klienten och organisationen. Inom servicedesign strävar man efter att aktivt involvera serviceanvändarna i utvecklingsprocessen för att nå de aktuella behoven. (Van der Bijl-Brouwer 2017 s. 188)

Enligt socialvårdslagen (30.12.2014/1301, 15§) är kommunen skyldig att erbjuda en helhet av olika stöd- och serviceformer som hjälper individer, familjer och gemenskaper med olika sociala problem. Inom arbetet strävar man efter förändring till klientens situation och målet är att stärka individens egna resurser och främja delaktighet samt social integration. Med arbetet avses klient- och sakkunnigarbete, där det skapas en helhet av stöd och service inom social- och hälsovården. Målet är att klientens intresse, stöd och medicinska behov skall tas i beaktan och tryggas. (socialvårdslagen 30.12.2014/1301, 2§)

Servicehandledning används som arbetsmetod av alla yrkesutbildade personer inom klientarbete i Finland. Det innebär alltså i praktiken att den professionella, efter kartläggningen av klientens livssituation, informerar klienten om tjänster och service som klienten eventuellt kan använda sig av. (THL 2019) Inom servicehandledning får individen hjälp med att hitta lämplig och relevant service som passar hans livssituation. Servicehandledaren informerar, erbjuder rådgivning och koordinering av klientens ärenden inom social- och hälsovård.

Detta examensarbete är ett beställningsarbete. Syftet med arbetet är att genom en allmän litteraturstudie identifiera faktorer som påverkar en serviceupplevelse positivt inom social- och hälsovården. Arbetet kommer att behandla främst teman, teorier och metoder

som en professionell eller organisation kan använda sig av ifall de strävar efter att utveckla en service, utgående från ett klientperspektiv.

Vårt intresse för ämnet väcktes av projektet gällande utvecklandet av organisationens låg-tröskelverksamhet. Vi hade inte heller mycket förhandskunskap om ämnet vilket gjorde det mer intressant att läsa om temat.

## **2 BAKGRUND**

I detta kapitel beskrivs arbetets bakgrund. I kapitlet behandlas social utsatthet, servicehandledning, servicenätverken och dess betydelse på klienterna.

### **2.1 Social utsatthet och dess påverkan på individen**

Social utsatthet och sociala problem kan förekomma på flera olika nivåer och drabba en person i vilken ålder som helst. De vanligaste problemen är oftast fattigdom, missbruk, kriminalitet och psykisk ohälsa. Hur de sociala problemen förekommer och utvecklas beror mycket på den utsatta personens livssituation. Det är vanligt att till exempel drastiska eller oförväntade förändringar i en persons liv kan förorsaka eller leda till sociala problem, då hans egna resurser inte räcker till för att ta sig vidare eller ut ur situationen. Inom välfärdssamhällen har man utvecklat ett antal olika system vars funktion är att minska människornas utsatthet och förebygga de ovannämnda problemen. Inom arbetet är syftet att man ingriper i problematiska situationer som uppstår under livet och målet är att skapa en positiv förändring till personens livssituation. (Helsingfors stad 2019)

Begreppet social utsatthet innebär till exempel att vissa personer föds till sämre omständigheter som om ett barn föds till ett land som är i krig. Lalander (2014 s. 11–13) menar att dessa personer har större tendens att hamna ut för olika riskfaktorer som påverkar personen negativt senare i livet. Social utsatthet kan också sammanfattas som en process som kan ändras genom livets gång dvs. den kan uppstå, förstärkas eller minska. Alltid handlar det inte heller endast om konkreta saker, utan social utsatthet kan också vara känslan av otillräcklighet som uppstår då man inte kan leva upp till en viss ideal, som förekommer i samhället.

Enligt (Madsen 2006 s. 191–192) kan sociala problem överföras från en generation till en annan och då kallas problemet socialt arv. Det kan till exempel handla om att om ett barn som föds till en familj där det förekommer ekonomiska problem och enligt denna teori skulle detta betyda att barnet i framtiden har en större tendens av att råka ut för liknande problem. Individer som lider av sociala problem brukar ofta ha flera olika problem samtidigt, vilket kallas för multiproblematik.

Multiproblematik innebär att en individ lider av flera olika problem samtidigt. Fenomenet är en av de största utmaningarna som förekommer inom servicesystemen och samhället. Att stöda klienten som lider av multiproblematik kräver gott samarbete inom olika organisationer samt inom olika system. (Suominen & Tuominen, 2007 s. 47) Multiproblematiken har enligt Helsingfors stad (2019) ökat bland klienterna inom social- och hälsovården vilket har påvisats försvåra klientens förmåga att hitta rätt eller passande service. Därför vore det viktigt att servicen skulle vara lätt tillgängligt för klienterna så att problemen inte skulle öka.

Sammanfattningsvis kan social utsatthet ses som en process som uppstår och sedan förstärks eller reduceras genom livets gång. Orsakerna för varför social utsatthet uppstår och hur den påverkar på individen är väldigt individuellt och beror på mycket på till exempel individens egna resurser och omgivning. Inom välfärdssamhällen har man utvecklat ett antal olika servicenätverk vars syfte är att stöda och hjälpa individen att bekämpa de olika sociala problemen och stabilisera individens livssituation.

## **2.2 Servicenätverken inom social- och hälsovården**

Med begreppet servicenätverk inom social- och hälsovård syftar vi till det breda och mångsidiga utbudet av de olika tjänster som de olika organisationer erbjuder klienterna. I ett välfärdssamhälle består social trygghet av olika tjänster och ekonomiska förmån vars funktion är att trygga och försäkra tillräcklig omsorg för varje medborgare. (SHM 2020) Olika organisationer samt professionella försöker konstant utveckla och ta reda på både de positiva och negativa faktorerna som påverkar servicens kvalitet.



I en undersökning av Ilmarinen (m.fl. 2018 s.221–222) forskades det hur klienter upplever tillgången och kvaliteten av servicen inom social- och hälsovården. Majoriteten av klienterna (80%) upplevde att de fick tillräcklig snabb service, dock fanns det många klienter som ansåg att möjligheten till att få service tog allt för länge och att till exempel öppettiderna var besvärliga. Höga kundavgifter upplevdes vara ett problem för en del av klienterna. I forskningen användes intervju som metod för att samla in kunskap om klienternas upplevelser av servicen. Fokuset var att ta reda på om klienterna upplevde att servicen främjade klientens välmående och delaktighet och ifall mottagningstiderna var lätt tillgängliga. De tog också reda på hur lätt det var för klienterna att förstå deras egen klientprocess. I studien kom det dock fram att majoriteten av klienterna inte upplevde att de fick vara med i beslutfattandet om sin egen klientprocess. Klienternas åsikter påvisade att servicen som erbjuds skall vara organiserad på ett smidigt sätt och fungera som en helhet. Detta är speciellt viktigt i situationer där klienter använder sig av flera olika service samtidigt eller behöver särskilt stöd. En service som är bra anpassad för en klient skall vara lätt förståeligt och ge ut information, på ett klientvänligt sätt. (Ilmarinen et.al. 2018 s. 221–222)

Professionella inom social- och hälsovårdsministeriet identifierade (Yliruka m.fl. 2018 s. 44–48) olika komplexa klientssituationer som kan förekomma inom det sociala arbetet. De upprepande problemen som framkom var att ansvaren ofta hoppar från en professionell till en annan, budgetproblem, dubbelarbete, olika åsikter och tolkningar mellan myndigheter, brist på övergripande ansvar samt komplexa beslutsprocesser. I publikationen tas det upp att socialarbetarna tycker den oklara ansvarsfördelningen och dubbelarbetet ofta ställer till med problem. Också i nätverksledningen finns det otydligheter över vem som bär ansvaret, särskilt i sådana fall där klienternas egna resurser är svaga och i sådana situationer som är allvarliga. Dessa situationer kan göra det svårt för klienten att bli hörd och få hjälp som stöder klienten i dess vardag vilket kan resultera i större konsekvenser för klienten.

Social- och hälsovårdsministeriet (SHM 2020 s. 1) har också lyft fram aktuella problem de anser försämra kvalitén på deras service. De problem som lyftes fram i publikationen var till exempel ansökning av socialförmåner, barnfamiljers ställning och det invecklade servicenätverket. I publikationen konstaterades att personer som redan har nedsatta

färdigheter samt svårigheter med att klara sig av byråkratiska uppgifter blir mest utsatta i användningen av servicenätverket. Inom det nuvarande systemet förväntas det att klienterna har en bra och omfattande kunskap om hur stödsystemen fungerar, även om det förekommer klienter i sårbara situationer som inte har egna resurser för det. Gruppen var av den åsikten att man kunde förenkla socialvårdssystemet och lägga fokuset på att bemöta klienterna som unika individer istället för att försöka hitta lösningar som inte tar passars alla situation.

## **2.3 Servicehandledning**

Syftet med servicehandledning att koordinera olika tjänster och service så att de motsvarar klientens behov och förväntningar. Inom servicehandledning kan den professionella hjälpa klienten stärka sina egna resurser så att klienten kan bli mera självständig. Den professionella kartlägger och hjälper klienten hitta relevant service som stöder klientens aktuella livssituation och behov. Det vill säga man arbetar ur ett klientcentrerat perspektiv. (Hänninen 2007 s. 11) För att klienten skall få den bästa möjliga servicen, är det viktigt att de professionella har en tillräckligt bred kunskap om servicesystemen samt kan erbjuda en stabil och säker handledning för klienten. (Cederberg & Arell Sundberg i Laanterä m.fl 2020 s. 24) Inom social- och hälsovården kan till exempel sjuksköterskor eller socialhandledare fungera som koordinatörer. (Suominen & Tuominen 2007, s. 1) Typiska drag för klienter som är i behov av servicehandledning kan till exempel vara personer med komplexa behov eller personer som inte självständigt klarar av att hitta eller söka sig till rätt service.

Inom servicehandledning är det önskvärt att den professionella och klienten träffas fysiskt för att kunna ha ett samtal eller ett möte om klientens situation. Tanken med dessa träffar är att den professionella och klienten kan samarbeta och söka möjliga lösningar till olika frågor och problem På grund av digitaliseringen förekommer allt fler service på nätet, vilket betyder att eventuella möten kan också hållas digitalt. De professionella brukar dock föredra att träffa klienten fysiskt om det bara är möjligt. (Hänninen 2007 s. 13)

En av de viktigaste aspekterna inom servicehandledningen är det konkreta mötet mellan klienten och den professionella. Den professionella som arbetar med servicehandledning

ser klienten som en helhet och som en individ med egen kultur och medlemskap i samhället. Att ge klienten stöd med dess resurser, upprätthålla klientens önskemål samt skapa ett framtidsmål hör till servicehandledning. (Hänninen 2007, s 11–12). Det är dock viktigt att komma ihåg att de professionella inte skall göra allting för klienten, utan ser till att klienterna själv engagerar sig i sin egen situation och service. (Näkki & Sayed 2015 s. 57.58)

## 2.4 Tidigare forskning om servicehandledning

Idén om servicehandledningen föddes i USA på 1970-talet som resultat av ett behov av bättre samarbete mellan de olika organisationerna samt hjälp med navigering inom de olika organisationernas service. Sedan dess har servicehandledning och dess koncept spridit sig runt världen och används allt mer inom flera olika områden för att stöda klientens välmående. Under 1990-talet skedde en hel del samhällsliga förändringar i det finländska samhället, som ledde till att man började använda sig av servicedesign inom socialvårdens tjänster. I det moderna samhället lyfts allt mer fram individualismen och hur individen är ansvarig för sitt eget liv och skall klara sig självständigt, vilket syns allt mer i hur individen klarar sig. Man satsar också mera på till exempel öppenvård och på andra metoder utanför olika anstalter. Man har dock kunnat konstatera att det finns flera personer inom samhället som inte har resurser för att klara sig själv och därför finns det ett stort behov av stöd/ hjälp. (Hänninen 2007, 11–12; Suominen & Tuominen 2007, 47)

Projektet “Sosiaalitoimisto 2.0 Kuinka teemme sosiaalitoimistosta voimauttavan paikan?” (Lovio & Muurinen, 2012–2013) behandlar till exempel teman kring hur man kan utveckla socialbyråerna i Finland ur klientperspektiv. År 2012–2013 genomförde Socca-Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus ett projekt som behandlade socialbyråers miljö och dess påverkan på klienten. Målet var att ta reda på och producera kunskap om servicemiljöns roll i socialt arbete, för att utveckla ett klientfrämjande utrymme som stöder den service som erbjuds. Lovio och Muurinen (2013 s. 7–8) fokuserade speciellt på klienternas tankar, åsikter och upplevelser av de olika socialbyråerna och med hjälp av de hitta faktorer som kunde förbättra serviceupplevelsen.

Bakgrunden till Lovio och Muurinen projekt var att man hade identifierat ett behov av att utveckla och ändra socialbyråernas utrymme, så att de skulle vara trygga och främjar

klienten överlag. Klienterna beskrev socialbyråerna som dystra utrymmen som påminner mera om polisstationer än ett ställe där man hjälper en människa. Lovio och Muurinen funderade på varför utrymmen är sådana som de är och vilken påverkan det har på själva socialvårds servicen. Efter att de hade planerat projektets innehåll och dess mål, påbörjade de projektet med att fotografera allmänna utrymmen på olika socialbyråer i Helsingfors. De diskuterade med byråernas vaktmästare, klienter och personal för att få en realistisk bild om deras upplevelser av utrymmen och dess funktion. (Lovio m.fl. 2013 s. 7)

Lovio (m.fl. 2013 s. 8–12) beskriver i sin forskning att flera klienter ansåg att serviceupplevelsen i socialbyrån var dålig och att systemet inte utgår från klientens individuella behov. De ansåg att socialbyråernas miljöer var ångestväckande, kontrollerande och stökiga, istället för stärkande och empowrande. De goda serviceupplevelserna uppstod i de flesta fallen då när klienterna hade upplevt att man hade lyssnat på dem, tagit deras ärenden på allvar och då när socialbyråns miljö varit estetiskt behagligare.

Då en klient väljer en service att gå till, finns det många olika faktorer som påverkar valet. Det kan handla om klientens egenskaper och personlighet, sociala orsaker, bakgrund, tidigare erfarenheter, familj, vänner och rekommendationer. (Tiainen 2016 s. 19) Då man tar detta i beaktande kan man konstatera att det är viktigt att det finns socialservice tjänster för människor i alla åldrar samt bakgrunder och att utrymmen spelar en stor roll i serviceupplevelsen. Behovet av servicehandledning har ökat under de senaste årtionde på grund av den utvecklingen som skett inom social- och hälsovården. (Short m.fl. 2019 s. 213) Till dessa förändringsområden tillhör t.ex. att staten (samhälleliga tjänster) strävat efter att begränsa på servicens bekostnader och för att förbättra samarbetet mellan den professionella och klienten mm.

Servicehandledning har använts som ett redskap för att stöda och hjälpa klienten som använder sig av de olika komplexa servicesystem som förekommer oftast inom välfärds-samhällen eller åt klienten som befinner sig i mer sårbara situationer. (Short m.fl. 2019 s. 213) Med hjälp av olika internationella studier och deras resultat har man kunnat dra den slutsatsen att servicehandledning är en väldigt effektiv och fungerande arbetsmetod, inom social- och hälsovården. Servicehandledning har konstaterats stöda klienten genom de olika processerna i användningen av servicenätverket och stärker social inklusion. Servicehandledningen som sker inom det sociala arbetet strävar efter att skapa empowerment

hos klienterna och empatiska samt respektfulla relationer och förhållanden mellan den professionella och klienten (Short m.fl. 2019 s.213)

I en licentiatforskning “Kertomuksia Espoon aikuissosiaalityön asiakkaiden arjesta” (2013 s. 127–129) undersökte Koskenalho klienternas upplevelser av vuxensocialarbete i Esbo stad. Resultaten visade att det är ytterst viktigt, att klienten skulle få en egen socialarbetare som vet samt känner till klientens bakgrund och aktuella situation under klientskapet. Det kom fram att klienter som var tvungna att byta socialarbetare tyckte det var jobbigt att berätta hela sin situation på nytt för en ny socialarbetare. Det nämns också att den professionella skall vara lätt tillgänglig och att inte klienten skall behöva vänta i längre perioder, att den professionella skall vara närvarande, kunna prata, lyssna samt hjälpa till med att förbättra situationen. I resultaten kom det också fram att klienter verkligen behöver servicehandledning och att det sociala arbetet ska vara aktivt med i klientens rehabiliteringsprocesser och inte bara med som finansiellt stöd.

### **3 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR**

Syftet med denna studie är att redogöra för vad som bidrar till god servicehandledning för klienter inom social- och hälsovården, ur ett klientperspektiv. För att få fram arbetets syfte har vi valt följande frågeställning:

#### **1. Vilka faktorer bidrar till en god servicehandledning ur ett klientperspektiv?**

Vi anser att detta är ett viktigt forskningsområde eftersom det har skett ett antal ökningarna och utvecklingarna inom social- och hälsovårdens service. Arbetet kan användas för att utöka kunskap hos professionella gällande god arbetspraxis inom det sociala området.

### **4 TEORETISK REFERENSRAM**

I detta kapitel presenteras arbetets teoretiska referensram. Vi kommer att lyfta fram klientcentrerat arbetssätt inom servicehandledning, delaktighet och dess inverkan på klienten, servicestig och servicedesign.

## 4.1 Klientcentrerat förhållningssätt inom servicehandledning

Tanken med klientcentrerat arbetssätt är att klientens värdighet upprätthålls och de individuella behov och önskemål som klienten har, tas i beaktande då det fattas beslut om klientens livssituation. Detta betyder dock inte att den professionella arbetar endast enligt klientens villkor, utan att klienten skall ha möjligheten att säga sin åsikt, men de slutliga besluten fattas ändå av den professionella. Tjersland (et.al 2011 s. 31) menar att förändringar som klienten själv kan tillskriva, ökar självkänslan och gör själva förändringsprocessen mera stabil, men att socialarbetaren ändå skall finnas där för att kunna handleda och inspirera.

Inom servicehandledning arbetar och utgår professionella ur ett klientcentrerat arbetssätt. Då behöver professionella ha en bred kunskap om servicesystemet samt ett mångprofessionellt kunnande. Centralt i servicehandledningen är att klienten skall bemötas empatiskt och positivt av de professionella utgående från klientens situation. Bedömning samt servicebehovet skall göras ordentligt i mångprofessionella team klientcentrerat. (Cederberg & Arell Sundberg i Laanterä m.fl 2020 s. 27)

Socialvårdslagen utgår ifrån tanken att de professionella skall arbeta klientcentrerat och bemöta alla som unika individer. Då organisationer och professionella planerar och erbjuder olika service skall klientens behov vara som grund för planen och erbjuda klienten den service som uppfyller klientens behov. (Socialvårdslagen 1301/2014) Ett klientcentrerat arbetssätt har både värde och princip i tjänster som syftar till att tillgodose klienternas behov så bra som möjligt. Arbetssättet är en övervägande faktor i utvecklande av olika servicetjänster eftersom klienter kan föra fram deras serviceupplevelser till professionella. Utgångspunkten för klientcentrerade tjänster är respekt för klientens värde och behov, vilket också måste återspeglas i situationer då klientens anhöriga är involverade. (Sihvo 2012 s. 12)

Saarinen (2013 s.61) betonar att varje beslut, telefonsamtal, möte med klient eller grupp-situation inom social service bör vara klientcentrerat. Klienten känner bäst till sin egen situation, men det är viktigt att professionella har kunskap inom området och kan ta upp olika möjligheter för klienten och därmed se på situationen ur professionellas perspektiv.

Sammanfattningsvis är det alltså viktigt att de professionella jobbar klientcentrerat för att kunna ta i beaktande klienternas önskemål om den service som gäller klienten. På detta sätt kan professionella garantera att servicen uppfyller klienternas önskemål och behov. Att jobba klientcentrerat ger också klienterna en möjlighet till att vara delaktiga i deras egen klientprocess vilket har många olika positiva inverknings på klienten. Dessa faktorer tas upp i följande kapitel.

## **4.2 Delaktighetens inverkan på klienten**

Inom socialpedagogiken brukar man ofta beskriva begreppet delaktighet som en relation mellan en individ och samhället. Centrala förutsättningar för individens upplevelse av delaktighet innebär till exempel att ha möjligheten att delta i samhällsliga gemenskaper, uppleva tillhörighet till olika gemenskaper och att aktivt delta och påverka dem. Det kan också handla om olika fritidsaktiviteter eller digitala arenor mm. Att ha tillgång till liknande situationer skapar och hjälper en individ att upprätthålla sina sociala nätverk vilket är viktigt för individens välmående. Ifall en individ inte upplever att hen kan påverka på sina egna livsvillkor eller på utvecklingen av samhället uppstår en risk av känslan av maktlöshet eller utanförskap. Delaktighet kan alltså beskrivas som en känsla som en person upplever då hen är med i något och känner samhörighet. Delaktighet kan främja individens välmående och ge en känsla av lycka och en betydelsefullhet samt höja hens självkänsla. (Rosengren m.fl. 2019 s. 41–42, 49)

Inom social- och hälsovården är det ytterst viktigt att klienten är och upplever sig vara delaktig i planeringen och beslutsfattande av hens egen vård. Det kräver gott samarbete och kommunikation mellan klienten och den professionella, för att nå goda resultat i detta. (Sihvo m.fl. 2018 s. 11) I Finland hörs det till klientens rättigheter att få delta och vara med och påverka på servicen inom social- och hälsovården. Medan delaktighetsfrämjande åtgärder av klienten, ligger på tjänsteleverantörernas ansvar. Deltagandet har ansetts resultera i flera positiva faktorer som till exempel kostnadseffektiva tjänster, nöjda klienter, utvecklande av tjänsternas kvalitet och tillgänglighet mm. (THL 2018)

Klientens delaktighet är alltså en viktig faktor i klientcentrerat arbete. Som det tidigare i kapitlet togs upp ger delaktighet en möjlighet för klienten att påverka på sin egen service

och planeringen av den. Med hjälp av delaktighet kan klienten se till att den egna klientprocessen går delvis enligt klientens önskemål, från början av servicen till dess slut.

### **4.3 Servicestig**

Servicestigen kan ses som en helhet av hur en klient använder sig av eller rör sig inom en organisation till en annan, inom till exempel socialvårdens olika service. Tianen (2016 s.18) framställer begreppet servicestig som en visuell beskrivning om hur klienten använder sig av en viss service som en helhet. Niemelä & Kivipelto (2019 s. 11) betonar att tanken bakom servicestigen är att erbjuda klienterna service som besvarar på klientens aktuella behov är av en god kvalitet. Med hjälp av servicestigen kan organisationen se och följa med hur klienten upplever servicen under dess gång. Organisationen kan lätt identifiera bristfälliga aspekter inom servicen samt fungerande och positiva upplevelserna som förekommer under servicens gång. (Ahonen 2017 s. 114–115) Man strävar efter att utveckla servicen med hjälp av klienternas åsikter och upplevelser om den.

Servicestigen anses börja då klienten eller en professionell, identifierar ett behov av service. I praktiken kan det handla om att en person upplever ett behov av t.ex. utkomststöd eller behov av stöd i vardagen. Klienten kontaktar sedan socialvården, vars uppgift är att kartlägga klientens situation mm. Servicestig innebär bland annat upplevelser som klienten har skapat från början av deras klientskap ända till slutet av den. Eftersom klienternas behov och livssituationer är väldigt olika kan servicestigen börja, framskrida och sluta på flera olika sätt. Beskrivningen av denna process dvs. klientens upplevelser under servicestigen, kan användas ofta för utvecklingsarbete inom social- och hälsovården. (Tiainen 2016 s. 11)

Servicestigen delas ofta upp i olika delar så att det är lättare att granska och få fram klientens åsikter och upplevelser under servicens gång. Servicen planeras enligt klientens individuella behov för att skapa så goda serviceupplevelser som möjligt. Serviceupplevelsen är resultatet av interaktionen mellan klienten och organisationen. Serviceupplevelsen består av servicestigen, servicesessionen och av kontaktpunkterna som förekommer under servicen när klienten och tjänsteleverantören varit i samspel med varandra. (Tuulaniemi 2011, 71, 79.)



En ökad digitalisering av olika tjänster har lett till att organisationerna satsar allt mer på den service som sker elektroniskt. Detta innebär i praktiken att klienten kan ta reda på väsentliga saker om servicen via deras www-sidor före själva klientskapet börjar. Servicens nätsidor räknas som en kontaktpunkt inom servicestigen för klienten. Tiainen betonar hur viktiga de elektroniska verktygen är för till exempel att skapa eller uppehålla ett klientskap i det moderna samhället. Tillgängligheten och användningen av de elektroniska verktygen samt väntetiden är faktorer som starkt påverkar på klientens upplevelser av service. (Tiainen 2016 s. 11–16)

Sammanfattningsvis kan organisationen använda sig av servicestigen till att identifiera bristfälliga eller fungerade aspekt av en viss service. Ifall organisationen bestämmer sig för att utveckla servicen är denna information nödvändig.

#### **4.4 Servicedesign**

Inom samhället förekommer det ett antal olika utmaningar som till exempel fattigdom, kriminalitet, hälsoproblem och en snabbt åldrande befolkning som utmanar de existerande tjänsterna inom social- och hälsovården. På grund av att problemen utvidgas och förändras med tiden är servicesystemen tvungna att anpassa sig och omformas så att de besvarar klienternas aktuella behov. Med hjälp av servicedesign kan dessa problem eventuellt förminskas och förebyggas. (Van der Bijl-Brouwer 2017 s. 182)

Servicedesign är ett systematiskt sätt att utveckla en organisation eller en tjänst, med vilken man strävar efter att optimera serviceprocesserna, arbetssätten, utrymmen och växelverkan, så att man minimerar faktorer som påverkar organisationen eller servicen negativt. Med hjälp av servicedesign kan en organisation till exempel identifiera potentiella möjligheter inom organisationen, utveckla på redan existerande service eller skapa ny service. (Saarisilta m.fl. 2015 s. 103) Servicedesign är en relativt ny arbetsmetod där klientens upplevelser och åsikter är centrala.

Med hjälp av servicedesign strävar man efter att involvera klienten i utvecklingen av servicen som hen använder sig av, för att anpassa den till realistiska behov samt förväntningar. (Porko 2015 s. 20, Tuulaniemi 2011 s. 24–26) Syftet med metoden är att man försöker skapa positiva förändringar till servicen så att den är till exempel mer effektiv

och tillgänglig för både klienten och organisationen. Målet är att servicen uppfyller klientens alla behov och förväntningar och ger den bästa möjliga serviceupplevelsen åt klienten. Inom servicedesignen spelar till exempel klientens ålder och socioekonomiska status etc. egentligen igen roll. (Porko 2015 s. 20, Ahonen 2017 s. 7)

Enligt Tuulaniemi (2011 s.71) bildar klienten och den professionella serviceupplevelsen tillsammans och därför är det viktigt att förstå deras växelverkan. Organisationen skall inse och ta i beaktan båda partners behov, förväntningar och värden om servicen. De skall också förstå och veta deras klient- eller målgrupps behov, utan att de själv behöver förklara dem ifall servicen eller tjänsten skall utvecklas. Karaktärsdrag som kännetecknar en god och fungerande service är då den uppfyller klientens behov. (Ahonen 2017 s. 50–51)

## **5 METOD**

I detta kapitel redogörs arbetets metod som är; allmän litteraturstudie. I kapitlet beskrivs arbetets datainsamlingsprocess, vilka sökord och databaser vi använt oss av och kriterierna för det valda materialet, som användes i studien. Bearbetningen och analysmetoden av det insamlade materialet beskrivs senare.

### **5.1 Val av metod**

Enligt Jacobsen (2007 s. 47) beror valet av metoden på arbetets syfte och frågeställning. I detta arbete utgick vi från ett kvalitativt forskningsperspektiv. Eftersom vi ville få fram hur organisationen eller de professionella kan identifiera vad som påverkar på serviceupplevelsen, samt vilka faktorer som anses förbättra den. Med hjälp av det materialet som fanns på de olika databaserna fick vi ett bredare och mer allmänt perspektiv på servicehandledning och hur de goda serviceupplevelsorna uppfattas internationellt. Med litteraturstudie som forskningsmetod kunde vi även sammanfatta tidigare forskning och få en uppfattning om de aktuella kunskapslägena och jämföra de med teorier från till exempel böcker eller vetenskapliga artiklar.

Enligt Forsberg & Wengström (2008 s. 29) har litteraturstudien flera olika benämningar som till exempel litteraturgenomgång, litteraturöversikt och forskningsöversikt. Syftet

med metoden är att antingen göra en beskrivande bakgrund för varför studien utförs eller för att beskriva kunskapsläget inom ett visst område. De valda studierna beskrivs och analyseras på ett osystematiskt sätt. Litteraturstudiens forskningsprocess börjar alltid med en litteraturgenomgång. En litteraturstudie innebär enligt Friberg (2012 s. 133) en omfattande litteraturgenomgång inom ett specifikt ämne, där skribenten kan inkludera både kvantitativa och kvalitativa artiklar och analyser. Litteraturstudien består och uppstår i praktiken av flera delar av olika forskningar. Därefter kan skribenten bilda en ny helhet av det insamlade materialet och få ny kunskap.

Risker med att använda sig av allmän litteraturstudie är t.ex. i fall där inkluderad material saknar eller har bristfällig kvalitetsbedömning, vilket kan leda till felaktiga resultat. Friberg (2006 s.120) betonar också att det alltid finns en risk av att det inkluderade data inte motsvarar eller passar in i studien pga. att det har använts till ett helt annat syfte än man själv kommer att ha i sin studie.

Vi valde den allmänna litteraturstudien som metod för detta arbete pga. att vi ansåg den vara mest passande för arbetets syfte och frågeställning. Vi kunde också följa de ovan nämnda direktiven i valet och bearbetningen av det inkluderade materialet.

## **5.2 Tillvägagångssätt**

Då man samlar in material till en litteraturstudie kan man dela upp processen i olika skeden; planering, litteratursökning, granskning av data och beslutsfattande om materialet skall inkluderas eller exkluderas. (Friberg 2006 s.46)

Vi började litteraturstudien med att göra upp en plan för arbetet samt inklusions- och exklusionskriterer. Efteråt gjorde vi en litteraturgenomgång dvs. vi fortsatt söka artiklar och material av de databaserna som fanns tillgängliga på Arcada Finna (Libguides). I litteraturgenomgången använde vi oss av databaserna; Sage, Emerald, Science Direct, EBSCO host och olika publikationsarkiv som Julkari. I början fick vi ett stort antal träffar och eftersom vi inte hade en möjlighet att gå igenom allt material, var vi tvungna att konkretisera och välja mer specifika sökord. Dessutom ansåg vi att en hel del artiklar och material inte passade in i denna studies kontext. Det var också svårt i början att hitta passande och fritt tillgängliga artiklar via de vetenskapliga databaserna, men efter flera

försök hittade vi bra material. I arbetet har det också gjorts några manuella sökningar, det vill säga vi har hittat ett antal artiklar med hjälp av att gå igenom intressanta artiklars referenslista.

Arbetets sökord och material förekommer på både finska, svenska och engelska. Vi strävade efter att använda oss av samma eller liknande (synonymer) sökord på de olika språken för att få liknande material fram. Vi inledde insamlingen av materialet under tiden hösten 2019 och fortsatt till våren 2021.

Exempel på sökord som vi använde oss av var; *servicehandledning, utveckling, social- och hälsovård, delaktighet* och *klientperspektiv*. De finska sökorden var; *palveluohjaus, osallisuus, sosiaali- ja terveystyö, kehittäminen*. Engelska sökorden var; *case-management, care- management, servicekoordination, client centered* och *participation*. Sökorden användes i olika kombinationer med varandra och i kombination med AND, OR och NOT. I bilaga 1 och 2 presenteras de artiklar och material som inkluderades i resultaten.

### 5.3 Urvalskriterier

Enligt (Forsberg & Wengström 2008 s. 32) skall det finnas tydliga inklusions och exklusions kriterier i arbetet. Till arbetets inklusions kriterier hördes till exempel att alla artiklar och rapporter skulle vara skrivna mellan åren 2010–2020, artiklarna och rapporterna skulle vara skrivna på finska, svenska eller engelska. Vi inkluderade också endast material vi kunde läsa i full text och material som var tillgängligt. Artiklarna och vetenskapliga rapporterna behandlade och innehöll teman som var relevanta för arbetets syfte.

Medan exklusions kriterierna var artiklar och rapporter som var skrivna före 2010, artiklar och rapporter som inte var tillgängliga på de olika databaserna eller nätsidorna. Vi inkluderade inte artiklar eller rapporter vi ansåg vara orelevanta för arbetets tema. För att hitta relevant material till arbetet, utgick vi från följande inklusions- och exklusionskriterier.

#### *Inklusionskriterier;*

- Artiklarna skall behandla eller fokusera på forskning som gjorts av servicehandledning eller koordinering av service inom social- och hälsovården.
- Artiklarna skall fokusera sig på klienternas upplevelser och åsikter (klientperspektiv).

- I artiklarna behöver det inte förekomma en specifik mål- eller åldersgrupp.
- Artiklarna skall vara skrivna på svenska, finska eller engelska.
- Artiklarna som inkluderas skall vara skrivna mellan 2010–2020.
- Artiklarna skall vara gratis och tillgängliga för alla.

*Exklusionskriterier;*

- Artiklar som är skrivna före 2010
- Artiklar som förekommer på annat språk än finska, svenska eller engelska.
- Artiklar som inte är tillgängliga i fulltext.

## 5.4 Innehållsanalys som metod

Före skribenten kan börja analysera det insamlade materialet är det nödvändigt att skribenten bearbetar den. För att skapa en allmän bild av det insamlade materialet började vi med att läsa och gå igenom alla inkluderade artiklarna, därefter läste vi dom igenom en annan gång på ett mer systematiskt sätt för att till exempel granska källornas pålitlighet. Syftet med detta är enligt Jacobsen (2007 s. 134–135) att göra en stor mängd data mer systematiserad. Efter att vi sökt och hittat våra artiklar med hjälp av de olika databaserna hittade vi nio artiklar som uppfyllde våra inklusionskriterier. Sedan fortsatte vi med bearbetningen av data för att få ett entydigt resultat.

Jacobsen (2007 s.137) beskriver innehållsanalysen som en process där forskaren fångar upp viktiga teman som sedan indelas i olika kategorier och därefter fylls med innehåll. Forskaren strävar också efter att hitta likheter och olikheter mellan kategorierna. När vi påbörjade innehållsanalysen sökte vi efter olika kategorier i texten för att göra den mer lätthanterlig och för att skapa struktur. Själva kategoriseringen går ut på att forskaren delar in texten i olika grupper utgående från aktuella teman. Dessa teman skall förtydliggöra det viktigaste i texterna. (Friberg 2006 s. 139) Det var tidskrävande att skapa teman eftersom vi måste gå igenom materialet flera gånger för att hitta de kategorierna som var lämpliga för arbetets syfte.

Då man använder sig av innehållsanalys som forskningsmetod tolkas texten som information om existerande förhållanden. I utförandet av innehållsanalysen följer man vissa specifika faser. Den första fasen är att utföra en kategorisering vilket innebär

att dela in texten i flera olika teman/ problemställningar. Detta betyder i praktiken att skribenten lyfter fram sådana kategorier som är relevanta för studien vars syfte är att skapa struktur i texten på en relativt ytlig nivå.

Andra fasen innebär att fylla kategorierna med innehåll. Den tredje fasen innebär att gå igenom materialet och räkna hur ofta ett tema/ problemställningen nämns. I den fjärde fasen jämför man texterna och söker efter skillnader och likheter. Den femte och sista fasen innebär att skribenten söker förklaringar till skillnaderna. (Jacobsen 2007 s. 139)

Enligt Jacobsen (2007 s.140–142) vore det bra att forskaren i analysfasen gör upp en tabell av de valda huvud- och underkategorierna. Vi ansåg dock att detta inte var nödvändigt eftersom vi istället skrev upp huvud- och underkategorierna på papper. Därefter gjorde vi tankekartor och ritade figurer om hur den slutliga resultatredovisningen skulle se ut. Vi skapade våra huvudkategorier på basen av de resultaten vi fick av de inkluderade artiklarna. För att hålla isär klienternas upplevelser och hur de professionella kan skapa goda serviceupplevelser har vi gjort två huvudrubriker; *klienternas erfarenheter om vad en god serviceupplevelse innebär* och *hur kan de professionella/organisationen bidra till en god serviceupplevelse*. Huvudrubrikerna för huvudrubrik 1 (se figur 2) är delaktighet, bemötande och klientcentrerat arbetssätt. För rubrik 2 är huvudkategorierna arbetsätt/metoder och utvecklandet av servicen. Rubrikernas namn valdes med tanken att de skulle täcka flera sammanhängande nyckelord. Underrubrikerna behandlar liknande teman men de skiljs med tanke på kontexten.

## 5.5 Etiska aspekter

I varje vetenskaplig forskning, är det viktigt att forskaren gör ett etiskt övervägande som grund till forskningen. I arbetet följer vi TENKS (Forskningsetiska delegationen) riktlinjer som grund för de etiska aspekterna i vårt arbete. Med hjälp av att följa god vetenskaplig praxis genom hela arbetet kunde vi få ihop ett tillförlitligt resultat av forskningen.

I utförandet av litteraturstudie var det viktigt att vara källkritiska och att följa upp undersökningsmetoderna för att garantera etisk hållbarhet.

Vi var ärliga och noggranna i utförandet av arbetet och presenterade vårt resultat samt i bedömning av andras studier. Det var viktigt att använda metoder som var

överensstämmande och etiskt hållbara, enligt de kriterier som krävs för forsknings- och utvecklingsarbete. Vi tog hänsyn till andra medstudenters arbete samt resultat, så att deras arbete respekterades och tillmättes.

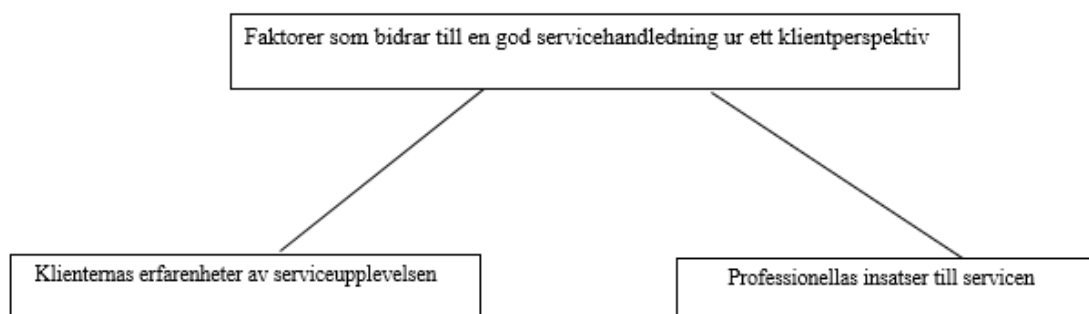
Planera, rapportera samt genomföra forskningen enligt de kraven som förutsätts för vetenskapliga metoder. Det är också viktigt att vi tar hänsyn till etiken inom vårt eget yrkesområde. Då vi utför forskningen är det viktigt att vi skyddar informanternas privatliv samt presenterar rätt information av data både för informanterna, samt vid presentation av färdigt arbete. (Jacobsen, 2007 s.21)

Det var också ytterst viktigt att vi var kritiska och sökte upp samt presenterade de resultat även om de inte skulle ha talat för våra egna påståenden. Genom att vi inkluderade artiklar som nödvändigtvis inte talade för våra åsikter, såg vi till att resultaten inte blev oetiska. (Forsberg & Wengström, 2016 s. 59)

I arbetet får det inte förekomma fusk som till exempel plagiat, stöld eller förvrängning av forskningsprocess och resultat. För att detta inte skall hända, försökte vi välja artiklar och böcker som passade in på vår studie.

## **6 RESULTAT**

I detta kapitel presenteras arbetets resultat. Resultatet baserar sig på nio olika artiklar, vilka är numrerade från 1–9. I texten kommer vi att hänvisa till numret på den artikeln vi presenterar. I bilaga 2 förekommer en noggrannare presentation av alla inkluderade artiklar, samt vilket nummer som motsvarar vilken artikel. Arbetets resultat har sammanställts och kategoriserats enligt följande två kategorier:



Figur 1. Resultatöversikt

## 6.1 Klienternas erfarenheter

Klienternas erfarenheter och upplevelser om vad som omfattar en god serviceupplevelse består av ett antal olika faktorer. Allt fler organisationer strävar efter att utveckla deras service enligt serviceanvändarnas tankar och åsikter om vad som upplevs främja servicens kvalitet.

I artikel 2 & 5 lyfts det fram att klientens upplevelser, tankar och åsikter spelar en stor roll i utvecklandet av service speciellt inom social- och hälsovården. Det har skett en ökning av klienters och allmänhetens intresse i att vara delaktiga i utvecklingsprocessen och forskningen som berör servicen. Allt fler forskare har uppmuntrats att involvera klienter och allmänheten att delta i forskning med syftet att förbättra den nuvarande servicen. Tanken bakom, att hålla serviceanvändarna inkluderade är att försöka stärka delaktigheten och få fram deras åsikter och upplevelser av servicen, från början till slutet av den. Inom servicedesign ligger fokuset på att involvera serviceanvändaren med tanke på att uppehålla servicen på en nivå som besvarar på klienternas förväntningar och behov. Detta är en viktig aspekt eftersom samhället och befolkningen ändras relativt snabbt vilket sätter press på den nuvarande servicen och dess tillräcklighet. (Porko 2015 s. 20 & Tuulaniemi 2011 s. 24–26)

När man vill undersöka klienternas och eventuellt professionellas upplevelser och åsikter om en viss service fungerar intervjuer och enkäter som bra metoder. På detta sätt kan man lätt få reda på upplevelser om servicens kvalitet samt olika synvinklar gällande det. (Art.



1 & 4) Det finns dock etiska dilemman och risk för att resultaten blir opålitliga, då man forskar i ett ämne som kan vara känsligt för en individ. Artikel 1 lyfter fram att alla klienter nödvändigtvis inte alltid vågar uttrycka sitt missnöje av en serviceupplevelse eftersom de inte vill att servicen tas bort av dem eller att klienten inte vill klaga på en service vars syfte är att hjälpa hans situation.

Artikel 1, 3 och 4 lyfter fram klienternas åsikter om vilka faktorer och hurdana upplevelser som förekommer i en lyckad serviceupplevelse. I artiklarna lyfts det fram att de positiva faktorerna är till exempel då man upplevt att det har funnits en god växelverkan (ex. dialog), känslan av delaktighet, förtroendefull relation, samt respekt mellan den professionella och klienten. Fokuset ligger på gemensamt beslutsfattande och att klienten får uppleva känslan av att bli sedd och hörd under bemötande med den professionella. Allt baserar sig på tanken av autonomi dvs. att klienten skall själv kunna påverka och styra de beslut som gäller hans egna liv. Tjersland (m.fl. 2011 s. 31) betonar att förändringar som klienten själv kan tillskriva har påvisats öka klientens självkänsla och ge en mer stabil förändringsprocess. Dock innebär detta inte att den professionella arbetar endast enligt klientens villkor utan åsikterna tas i beaktan, den professionella gör de slutliga besluten. Klienten skall bemötas som en unik individ och hans värderingar och åsikter skall tas i beaktan i beslutsfattandet.

Studiernas resultat där klienternas personliga erfarenheter framkommer har ansetts ha högre kvalitet och betydelse då man undersöker ämnet p.g.a. att servicen skall motsvara klienternas aktuella behov. Speciellt klienter som befinner sig i långvariga klientskap är intresserade att påverka på servicen och deras upplevelser anses vara värdefulla och betydelsefulla. Utvecklingsarbetet är viktigt eftersom befolkningens behov förändras från generation till generation och tjänsterna måste uppfylla de nya kraven. (Art. 2 & 5)

## **6.2 Professionellas insatser**

Serviceupplevelsen består av flera olika faktorer som påverkas starkt av organisationen som erbjuder servicen samt de professionella som är i växelverkan med klienten. Det ligger alltså på organisationens ansvar att utveckla och ta reda på att servicen besvarar klienternas förväntningar och behov.

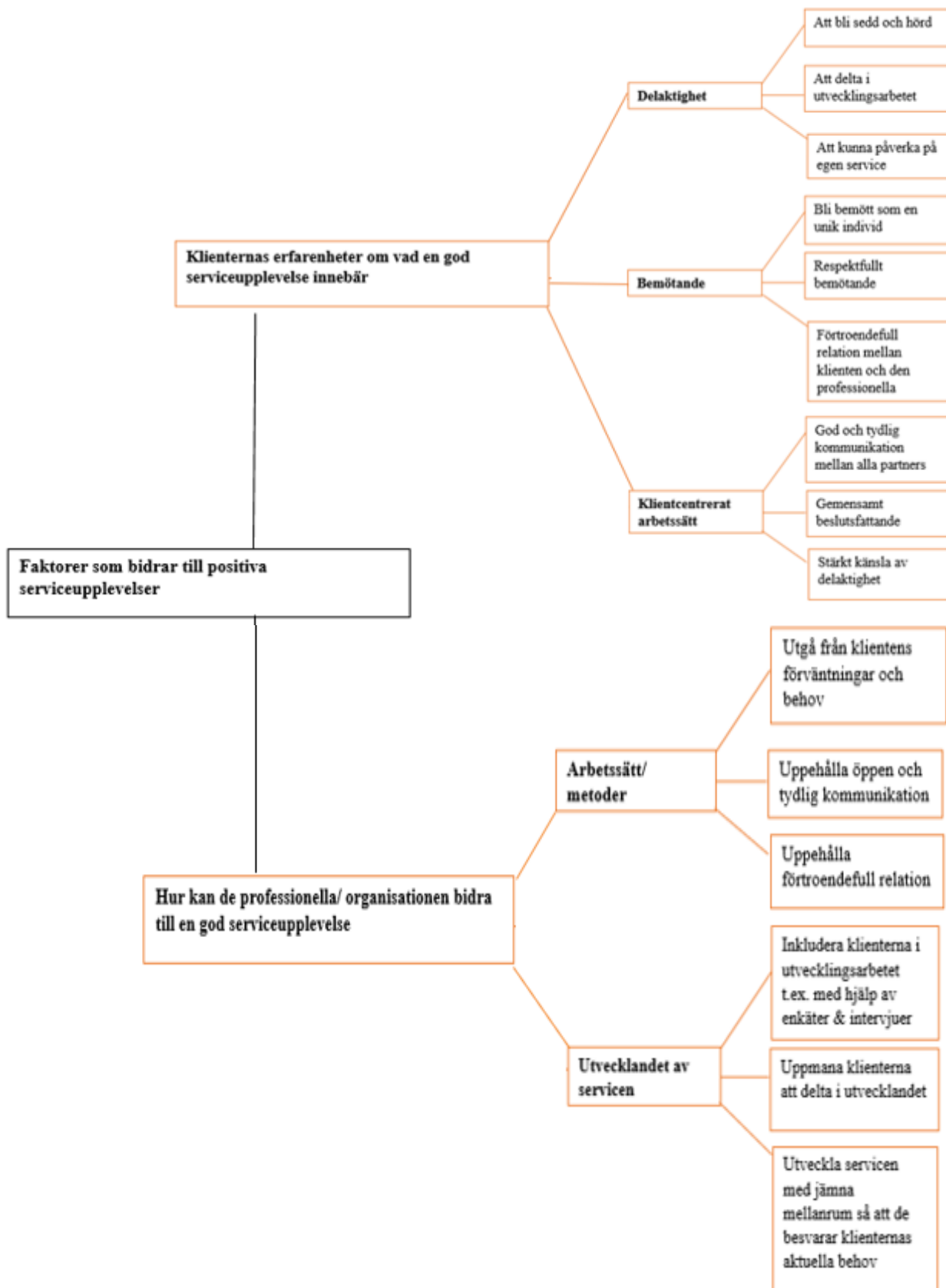
I artikel 6 & 7 beskriver författarna sätt hur professionella eller organisationer kan meta klienternas upplevelser samt åsikter av en service inom social- och hälsovården. På samma sätt som i föregående kapitel, kan de professionella och organisationen ta reda på serviceanvändarnas upplevelser med hjälp av att intervjua eller be klienterna besvara på enkäter. Det kan alltså vara frågan om att en organisation vill undersöka vad deras serviceanvändare anser om en viss service i allmänhet. Men i vissa fall kan det också handla om att undersöka en specifik målgrupp och då intervjuar de professionella olika fokusgrupper. Organisationen kan med hjälp av att granska servicestigen se hur klienterna använder sig av eller rör sig inom servicenätverket. (Tiainen 2016 s. 18) Ahonen (2017 s. 114–115) betonar att organisationen kan med hjälp av detta lätt identifiera eventuella bristfälliga eller fungerande faktorer som förekommer under servicens gång.

Faktorer som bidrar till goda serviceupplevelser uppstår enligt artikel 6, 7 & 8 med hjälp av ett antal olika arbetssätt samt förhållningssätt som den professionella måste behärska då hen är i växelverkan med klienten. De viktigaste är att den professionella arbetar klientcentrerat, respekterar klientens värdegrunder tankar och åsikter, samt främjar klientens delaktighet genom hela processen. Den professionella skall bemöta klienterna som unika individer, ha öppen tydlig och ärlig kommunikation samt stöda klienten. För att hålla klienten delaktig i beslutsfattandet kräver det en hel del kunskap och engagemang av de professionella.

Den professionella är ansvarig för att skapa och uppehålla en trygg och förtroendefull relation mellan båda partners. Detta innebär till exempel att den professionella skapar realistiska mål och förväntningar av eventuella behandlingar/ tillvägagångssätt.

Eftersom allt fler service förekommer också digitalt lyfter artikel 9 fram vikten av att uppehålla och utveckla dessa tjänster, så att de är lätt tillgängliga samt säkra att använda. Även om klienten inte är fysiskt i växelverkan med den professionella är målet att klienten ändå får en positiv serviceupplevelse. Eftersom klienterna ofta delar väldigt personliga uppgifter, är det ytterst viktigt att organisationerna och de professionella lagrar samt använder informationen på ett säkert och respektfullt sätt, så att klienterna inte förlorar deras integritet. Risker med digitalisering av service är att de kan skapa mycket invecklade servicenätverk som påverkar på klienten och hans upplevelser negativt.

Organisationer måste se till att de professionella är sakkunniga och kan utföra och utveckla servicen enligt ett klientcentrerat arbetssätt för att kunna främja klientens välmående på flera olika plan nu och i framtiden.



Figur 2. Resultatredovisning

## 7 ANALYS AV RESULTAT

I detta kapitel presenteras analysen av arbetets resultat. Resultaten är även ihopkopplade med studiens tidigare forskning och teoretiska referensram.

### 7.1 Klienternas erfarenheter

Resultatet visar att goda serviceupplevelser består och påverkas av ett antal olika faktorer. Gemensamt beslutsfattande, respektfullt bemötande, möjligheten att delta i utvecklingsarbetet samt en trygg och öppen växelverkan anses vara några av de omfattande faktorer som påverkar positivt på klienternas serviceupplevelse. Tjersland (m.fl. 2011 s.31) betonar att den professionella fungerar som en vägledare för klienten vars uppgift är att hålla individen inkluderad i beslutsfattandet genom hela processen. Den professionella försöker alltså stärka klientens egna resurser och inspirera klienten att engagera sig i processen, vilket ökar klientens självkänsla, stabiliserar förändringsprocessen och stärker individens självständighet. Den professionella skall arbeta klientcentrerat vilket betyder till exempel att klientens värden, tankar och åsikter tas i beaktan och att klienten blir bemött med respekt. Sihvo (m.fl. 2018 s. 11) lyfter fram att om man vill uppnå delaktighet krävs det en god kommunikation och ett gott samarbete mellan båda parterna. Att skapa eller uppehålla en klients delaktighet kräver en hel del engagemang och resursen från de professionellas sida. Klienterna har upplevt delaktighet i fall där de har känt att de har haft en möjlighet att påverka och planera på beslut som påverkar till exempel klientens egen vård eller livssituation.

Resultatet av detta arbete visar att av artiklarna 1 (Willis 2016), 3 (Thorasindottir 2014) och 4 (Westerlund, 2011) lyfter fram att klienternas åsikt om vad som har förekommit under en lyckad serviceupplevelse. I resultaten lyfts det fram ett antal olika faktorer som anses påverka positivt på serviceupplevelsen. Dessa faktorer var till exempel ökad känslan av delaktighet, öppen, respektfull och förtroendefull relation mellan klienten och den professionella. Situationer där klienten upplevde sig sedd och hörd samt situationer där klienten själv fick vara med och påverka, ansågs också vara ytterst viktiga för en lyckad service.

Klienternas vilja och möjlighet att delta i utvecklingsarbetet är en viktig aspekt för att upprätthålla och skapa service av hög kvalitet. Eftersom samhället och dess strukturer förändras snabbt skall servicen också besvara på klienternas aktuella behov och förväntningar. Enligt Porko (2015 s. 20) och Tuulaniemi (2011 s. 24–26) kan man med hjälp av servicedesign utveckla vilken som helst tjänst på ett sätt som främjar klienten. Inom servicedesign utgår och utvecklar man servicen med hjälp av serviceanvändarnas upplevelser och åsikter. Dessa åsikter och upplevelser kan man få fram med att till exempel skicka ut enkäter eller att hålla olika slags intervjuer. Målet med servicedesign är att skapa den bästa möjliga serviceupplevelsen och servicen överlag för både den professionella och klienten.

Resultatet av detta arbete visar också att (art. 2& 5) klienternas serviceupplevelser har en betydelsefull roll i utvecklandet av en service.

## **7.2 Professionellas insatser**

Resultaten visar att det är viktigt att de professionella arbetar klientcentrerat då de bemöter klienterna. (Sihvo 2012 s. 12) betonar att ett klientcentrerat arbetssätt kan ses som en övervägande faktor då man vill utveckla olika service eftersom de professionella genom ett klientcentrerat arbetssätt kan få reda på klientens serviceupplevelser, och därmed sedan utveckla tjänster enligt klientens behov och önskemål. Att inkludera klienten i utvecklingen av olika service är en rättighet för klienten, vilket ansetts leda till många positiva faktorer och nöjda klienter. (THL 2018)

I resultaten i vårt arbete lyfter (Piper 2014) och (Butler 2012) fram att professionella och organisationen kan inkludera klienterna i utvecklingsarbetet till exempel genom att intervjua klienterna eller be dem svara på enkäter om deras serviceupplevelse. På detta sätt kan de professionella samt organisationen få reda på klienternas upplevelser, åsikter och tankar för att sedan kunna utveckla servicen enligt klienternas behov. Dessa undersökningar skall vara frivilliga och anonyma.

I resultaten av detta arbete betonar (Wilson, 2011) och (Butler, 2012) att den professionella i arbetet med klienterna måste ha kunnighet inom sitt eget område så att de kan bygga upp realistiska mål för klienten samt föra klienten till rätt riktning till exempel inom olika

service så att de uppnår klientens behov. Det är också viktigt att de professionella arbetar klientcentrerat, visar respekt för klienten och dess bakgrund och ser till att klienten är delaktig i sin egen klientprocess hela servicen igenom. Också (Piper, 2014) betonar att den professionella skall bemöta klienterna som unika individer, arbeta enligt klientens principer samt se till att klienten förstår vad som sker. Alla dessa faktorer skall enligt resultaten i vårt arbete bidra till en god serviceupplevelse.

I resultaten i detta arbete kommer det också fram att de professionella är ansvariga för att se till att klienten känner sig trygg och har en förtroendefull relation till den professionella. (Bolton, 2018) betonar att allt fler service samt information och lagring av personliga data förekommer digitalt. Detta betyder att de professionella måste lagra all information säkert så att klienternas integritet inte är i risk att förloras. Professionella är alltså tillsammans med organisationen, ansvariga över att se till att all information om klienter och dess service lagras på ett säkert och respektfullt sätt, så att klienten inte kommer till skada eller ger klienten en negativ serviceupplevelse.

## **8 DISKUSSION**

I detta kapitel diskuteras arbetets resultat, studiens metodval samt våra egna åsikter kring arbetet. Vi kommer också att ta upp förslag för fortsatt forskning.

### **8.1 Resultat diskussion**

Vår frågeställning för denna studie var: Vilka faktorer bidrar till god servicehandledning ur ett klientperspektiv? Frågeställningen besvarades genom olika insatser som har presenterats i arbetet. Även om artiklarna hade relativt olika syften och problemområden lyftes det fram liknande faktorer som bidrog till en god serviceupplevelse av en service inom social- och hälsovården.

Vi valde att kategorisera resultatet i två olika kategorier för att begränsa ämnet och få en klarare uppfattning av alla resultaten, vilket vi ansåg gav oss en passlig överblick. Resultaten i arbetet lyfter fram hur man kan utreda klienternas åsikter och upplevelser av en service och sätt hur organisationer samt de professionella kan arbeta på ett sätt som främjar klienten under servicens gång.

Vi summerade klienternas erfarenheter om vad en god serviceupplevelse innebär, som följande:

Det finns ett antal olika faktorer som anses påverka en serviceupplevelse positivt eller negativt. De viktigaste faktorerna ansågs enligt resultaten vara att öka eller uppehålla känslan av delaktighet, bemötandes roll och att den professionellas förmåga att arbeta klientcentrerat. Inom delaktigheten var det viktigaste aspekten att klienten upplevde att hen blev sedd och hörd, att klienten fick delta i utvecklingsarbetet och att hen kunde påverka på sin egen service. Med bemötande menade klienterna att de ville bli bemötta med respekt som unika individer och att relationen mellan klienten och den professionella var förtroendefull. Under kategorin klientcentrerat arbetssätt fanns faktorer som gemensamt beslutsfattande, god och tydlig kommunikation och en stärkt känsla av delaktighet. Dessa faktorer ansågs vara speciellt viktiga pga. att det ofta var frågan om klientens livssituation och att klienten befann sig oftast i en svår situation.

Medan vi summerade professionellas/organisationens insatser till att förbättra serviceupplevelsen, som följande;

Arbetssätt och metoder som professionella använde sig av för att främja klienten var oftast att uppehålla en öppen och tydlig kommunikation, utgå från klientens förväntningar och behov och att upprätthålla en förtroendefull relation till klienten. I utvecklingsarbetet var det viktigt att organisationen/de professionella inkluderade klienterna i arbetet med hjälp av till exempel enkäter och intervjuer. En viktig aspekt var också att utveckla servicen tillräckligt ofta så att de besvarade på befolkningens aktuella behov.

I arbetets teoretiska referensram lyfter vi fram väsentlig litteratur om klientcentrerat förhållningssätt inom servicehandledning, delaktighet, servicedesign och servicestig, vilket framställs som betydande inom forskning av god serviceupplevelse. Vi anser att de valda begreppen går hand i hand och att deras metoder förutsätter och stöder varandra. Som ett exempel spelar delaktighet/hur man kan nå delaktighet en betydande roll inom servicehandledningen och delaktighet är också en av grundprinciperna då man arbetar ur ett klientcentrerat förhållningssätt.

Sökningen av materialet var väldigt tidskrävande och vi fick sämre resultat än vad vi i början tänkte. Därför var vi tvungna att ändra våra sökkriterier samt tidtabell för att utföra



arbetet. Vi hade önskat oss att vi skulle ha hittat mer artiklar från Finland eftersom arbets uppdragsgivare är en finländsk serviceleverantör. Vi anser detta på grund av att det kan finnas stora skillnader mellan hur olika service erbjuds.

Det som är viktigt att nämna om resultaten är att alla har olika uppfattningar och förväntningar om vad som uppfattas som en god serviceupplevelse, vilket betyder att det kan vara svårt att dra några generella slutsatser av resultatet. Vi vill också betona att i resultatet har man inte tagit ställning till individernas kultur, livssituation, ålder och bakgrund, eftersom vi anser att de inte var relevanta för studiens syfte.

## **8.2 Metoddiskussion**

Den originella planen för arbetet var att utföra en observationsstudie med enkäter, men på grund av covid-19 var detta inte möjligt. Därför valde vi att göra en allmänlitteraturstudie för att svara på det valda syftet och frågeställningen. Ytterligare en orsak för varför vi valde allmän litteraturstudie var för att servicehandledning inte varit bekant för oss från förr, vilket gjorde det väldigt lärorikt och intressant att skriva om ämnet. Vi hoppas också att vi i framtiden som professionella kan använda oss av de olika metoderna och kunskapen vi lärt oss.

Vi ansåg att det kan vara svårt att generalisera arbetets resultat pga. att artiklarna som inkluderades i resultatet är gjorda i olika länder. Som vi redan konstaterade i tidigare kapitel kan upplevelserna för vad som uppfattas som en god serviceupplevelse variera starkt. Kvaliteten och strukturerna för hur social- hälsovården ser ut i de olika länderna kan också variera mycket. Därför anser vi att det kan vara en svaghet för resultatredovisningen. Styrkor med studien var att även om undersökningarna var utförda i olika länder, hittade vi väldigt liknande faktorer och teman i de inkluderade artiklarna. På grund av att vi inte begränsade studien till en viss ålder, kön, etnicitet mm. Anser vi att resultatet är mångsidigare.

Vi konstaterade i efterhand att det var mycket mer krävande att göra en litteraturstudie om detta ämne eftersom vi trodde att det skulle finnas mera material om temat. Efter de första sökningarna ansåg vi att det fanns en hel del material om servicehandledning, men efter att vi läst och gått igenom materialet betraktade vi snabbt att forskningarnas resultat

och syfte inte passade in i detta arbetes kontext. Det förekom flera artiklar om att utveckla en service i allmänhet, men vi ville avgränsa till studier som behandlade klienter inom social- och hälsovården. Vi märkte också att forskningarna ofta behandlade väldigt specifika teman som inte gav oss relevant material. Vi hade hoppats på att hitta mer litteratur direkt om vad som anses vara positiva eller negativa faktorer som påverkar servicen eller serviceanvändaren.

Efter att vi hade utfört resultatet var vi av den åsikten att vi valt relevanta och tillräckligt mångsidiga begrepp och teoretisk grund för att kombinera dem med resultaten. Vi ansåg också att arbetets avgränsningar fungerat bra. Servicestig var det enda begreppet som inte var inkluderat i majoriteten av de hittade artiklarna i resultaten. Resultaten besvarar den hypotes vi själv hade tänkt oss, men det skulle ha varit väldigt intressant att få se hurdana resultat man skulle ha nått med hjälp av enkäterna.

Eftersom de visade sig att det finns relativt lite forskning om servicehandledning och forskning som undersöker serviceupplevelser i Finland, önskar vi att forskare skulle undersöka mer om detta. Vi ansåg hur viktigt och relativt enkelt det är att få fram serviceanvändarnas upplevelser och åsikter om en viss service, så varför skulle en organisation inte använda sig av dessa metoder och kunskap? I att få en inblick om hur de aktuella behoven och förväntningarna ser ut skulle vi rekommendera att allt fler intervjuer samt enkäter skulle ordnas. Identifierandet av behoven samt konkreta intervjuer är enligt oss inte så värst tids- och resurskrävande och att resultaten ger väldigt mycket värdefull information åt alla som är intresserade att utveckla en service.

Förslag på intressanta frågeställningar enligt oss kunde till exempel vara; vilka är det mest inflytande skeden under servicestigen? Hur kan en professionell öka klientens delaktighet i hans egen process? Hur kan man försäkra att klientens anhöriga upplever att de är delaktiga i beslutsfattande (i fall där klienten inte själv kan ansvara för sin egen vård etc.)?

Vår slutsats till vilka faktorer som bidrar till god servicehandledning, ur klientperspektiv är relativt bred och innehåller följande faktorer; att klienten upplever att hen är delaktig genom hela klientskapet (delaktighet som känsla, beslutsfattande och utvecklingsarbetet av servicen), att klienten upplever att hen blir bemött med respekt och som en unik individ med individuella behov. God, tydlig och ärlig kommunikation var en viktig aspekt för

både serviceanvändarna samt de professionella. De professionellas/ organisationens insatser är faktorer som påverkar på de ovannämnda faktorerna.

Sammanfattningsvis fick vi en inblick i hur många olika faktorer som verkligen påverkar serviceupplevelsen samt hur organisationen/ den professionella kan påverka på servicen. Vi har fått en bra uppfattning om hur vi som framtida socionomer kan använda oss av dessa kunskaper.

## KÄLLOR

Ahonen, Tarja. 2017. *Palvelumuotoilu sotessa- Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen kehittämiseen*. Muutoksen voima, 130 s.

Forsberg, Christina.Wengström, Yvonne. 2003, *Att göra systematiska litteraturstudier*, uppl.1. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur, 208 s

Friberg, Febe (red.). 2006, *Dags för uppsats –Vägledning för litteraturbaserade examensarbeten*. Lund: Studentlitteratur, 154s.

Helsingfors stad, 2020. *Socialt arbete för vuxna*. Tillgänglig: <https://www.hel.fi/helsinki/sv/social-och-halso/ekonomiskt/socialt-arbete-och-radgivning/socialt-arbete/> Hämtad: 07.02.2020

Hänninen, Kaija. 2007. *Palveluohjaus asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vauriin*.Tillgänglig: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1> Hämtad: 10.04.2020

Ilmarinen Katja, Aalto Anna-Mari & Muuri Anu. 2018. *Sosiaalipalvelujen saatavuus ja asiakaskokemukset*. Hämtad: 19.12.2020. Tillgänglig: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137693/SH%202018\\_13%20Sosiaalipalvelujen%20saatavuus%20ja%20asiakaskokemukset%20-%20K%20Ilmarinen%20et%20al.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137693/SH%202018_13%20Sosiaalipalvelujen%20saatavuus%20ja%20asiakaskokemukset%20-%20K%20Ilmarinen%20et%20al.pdf?sequence=1)

Jacobsen, D I. 2007, Förståelse, beskrivning och förklaring-introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete. Studentlitteratur. Lund. 316 s.

Jacobsen, D I, 2012, Förståelse, beskrivning och förklaring- Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete, Lund: Studentlitteratur, 327.s

Koskenalho, Marja. 2013. *KERTOMUKSIA ESPOON AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKKAIDEN ARJESTA*. S. 169 Hämtad: 13.11.2020. Tillgänglig: <http://www.elisanet.fi/marja.koskenalho/lisuri/Lisensiaatintutkimus.pdf>

Lalander, Philip & Svensson, Bengt. 2014, *Perspektiv på sociala problem*. Studentlitteratur AB, Lund, 279 s.

Lovio, Ilkka & Muurinen, Heidi. 2013, *Sosiaalitoimisto 2.0- Kuinka teemme sosiaalitoimistosta voimauttavan paikan?* Tillgänglig [http://www.socca.fi/files/3301/Sosiaalitoimisto\\_2.0\\_Kuinka\\_teenne\\_sosiaalitoimistosta\\_voimauttavan\\_paikan.pdf](http://www.socca.fi/files/3301/Sosiaalitoimisto_2.0_Kuinka_teenne_sosiaalitoimistosta_voimauttavan_paikan.pdf)

Laanteäri Sari & Saunders Hannele, 2020, *Sosiaali- ja terveystieteen ammattilaisten geenierinen osaaminen*. Hämtad: 3.11.2020. Tillgänglig: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/343283/URNISBN9789523442535.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Madsen, Bent. 2006, *Socialpedagogik, Integration och inklusion det moderna samhället*, Studentlitteratur AB, Lund, 301 s.

Niemelä Jorma & Kivipelto Minna, 2019. *Asiakaslähtöinen palvelupolku malli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi*. S.20. Thl.fi. Hämtad: 26.2.2021. Tillgänglig: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138819/TY%c3%962019\\_37\\_Asiakas%c3%a4ht%c3%b6inen%20palvelupolku-malli\\_verkko\\_tark.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138819/TY%c3%962019_37_Asiakas%c3%a4ht%c3%b6inen%20palvelupolku-malli_verkko_tark.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Näkki, Pirjo & Sayed, Terttu. 2015, *Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla*. Otavan kirjapaino OY. 160 s.

Porko, Anna. 2015, *Service design in customer acquisition in the context of public services; engaging home care customers in service centre activities*. S. 79 Hämtad: 11.11.2020 Tillgänglig: [http://www.socca.fi/files/4683/Anna\\_Porko\\_Master\\_s\\_thesis.pdf](http://www.socca.fi/files/4683/Anna_Porko_Master_s_thesis.pdf)

Rosengren Åsa, Söderström Eivor, Cederberg Arla, Brantberg-Ahlfors Bettina & Sigfrids Ingmar. *Socionomstuderandes förståelse av begreppet delaktighet*. 2019. S. 37. Hämtad 8.10.2020. Tillgänglig: <https://journal.fi/sosiaalipedagogiikka/article/view/70239/47759>

Suominen, Sauli & Tuominen Merja. 2007, *Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään*. Picaset OY. 100 s.

Sihvo, Sinikka, Isola, Anna-maria, Kivipelto, Minna, Linnanmäki, Eila, Lyytikäinen, Merja & Sainio, Salla. 2018. *Asiakkaiden osallistuminen toimintamalli- Loppuraportti*. Tillgänglig: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM\\_r1618\\_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y) Hämtad: 05.02.2021

Saarisilta, Jaana & Heikkilä, Johanna. 2015. *Yhdessä innovoimaan– osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveystieteiden muutoskissa*. Tillgänglig: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN\\_ISBN\\_978-952-302-433-5.pdf?sequence=1#page=104](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN_ISBN_978-952-302-433-5.pdf?sequence=1#page=104)

Shm.fi - Social- och hälsovårdsministeriet, 2019 *Klientens rättigheter inom socialvården*. Tillgänglig: <https://stm.fi/sv/klient-inom-socialvarden> Hämtad: 4.3.2020.

Shm.fi- Social- och hälsovårdsministeriet, 2020. Tillgänglig: <https://stm.fi/documents/1271139/22784751/Kooste+Komitean+j%C3%A4senten+ja+pysyvien+asiantuntijoiden+n%C3%A4kemyksi%C3%A4+sosiaaliturvan+ongelmista.pdf/8c75f3af-0835-7823-d272-47dbbbad275b/Kooste+Komitean+j%C3%A4senten+ja+pysyvien+asiantuntijoiden+n%C3%A4kemyksi%C3%A4+sosiaaliturvan+ongelmista.pdf> Hämtad: 20.06.2020

Thl.fi- Terveystieteiden- ja hyvinvoinninlaitos. 2018. *Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä*. Tillgänglig: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137297/TT\\_Asiakasosallisuus\\_26112018\\_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137297/TT_Asiakasosallisuus_26112018_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Hämtad: 05.02.2021

Tiainen, Tuuli, 2016. *Asiakkaan matka yksityisen lääkärin palveluiden käyttäjänä*. Tillgänglig: [https://epublications.uef.fi/pub/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20160935/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20160935.pdf](https://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20160935/urn_nbn_fi_uef-20160935.pdf) Hämtad: 12.05.2020

Tuulaniemi, Juha 2011, *Palvelumuotoilu*. S. 303 Talentum.

Van der Bijl-Brouwer Mieke, 2017. *Designing for Social Infrastructures in Complex Service Systems: A Human-Centered and Social Systems Perspective on Service Design*.  
Hämtad: 26.11.2020 Tillgänglig: <https://www.sciencedirect-com.ezproxy.arcada.fi:2443/science/article/pii/S2405872617300692>

Yliruka, Laura, Vartio, Riitta, Petrelius, Kajsa, Pasanen. 2018. Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä - Valtakunnallisen kyselyn tuloksia.  
Hämtad: 10.8.2020. Tillgänglig: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136378/URN\\_ISBN\\_978-952-343-117-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136378/URN_ISBN_978-952-343-117-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## BILAGA 1

### Bilaga 1.

Databas	Datum	Sökord	Antal träffar	Antal använda träffar
Ebsco	15.11.2020	"customer satisfaction" AND "social work" OR "social workers"	32	2
Ebsco	15.11.2020	"service management" AND "Client participation"	2	1
Ebsco	20.11.2020	patient involvement in care or decision making AND patient participation AND "social work" OR "social care"	77	1
Emerald	21.11.2020	"service design" AND "customer experience" AND "digital service innovation"	2	1
Ebsco	21.11.2020	"consumer participation" AND decision making AND patient centered care	3	1



Ebsco	3.12.2020	patient empowerment AND social and health service AND involvement	27	1
Sage	3.12.2020	person-centered participation	3:dje träff	1
Ebsco	3.12.2020	"patient centered care" AND "patient participation" AND self-efficacy	19	1

## BILAGA 2

Nmr.	Författare. År.	Titel	Syfte	Metod	Resultat
1.	Rosalind, Willis & Maria, Evandrou & Pathik, Pathak & Priya, Khambhaita. 2016.	Problems with measuring satisfaction with social care.	Att få reda på klienters åsikter om olika socialservice.	Intervju & Enkätstudie	Resultaten visade att de flesta klienterna var nöjda med servicen. Det betonades dock att det inte fanns lika många svar som klienter. Med detta menades att alla klienter kanske inte varit nöja med servicen men ändå inte velat säga det.

2.	Brett, Jo; Staniszewska, Sophie; Mockford, Carole; Herron-Marx, Sandra; Hughes, John; Tysall, Colin; Suleman, Rashida. 2014	Mapping the impact of patient and public involvement on health and social care research: a systematic review.	Syftet med studien var att undersöka klienters och allmänhetens intresse av att vara med och utveckla olika social service och de positiva effekterna av det.	Litteraturstudie	Resultaten visade att de positiva effekterna av att involvera klienterna var att klienterna var mer nöjda med olika service samt att kvalitén på servicen och undersökningarna blev bättre.
3.	Kristín Thórarinsdóttir & Kristján Kristjánsson. 2013	Patients' perspectives on person-centred participation in healthcare: A framework analysis	Att analysera klienternas perspektiv på personcentrerat deltagande inom social- och hälsovården.	Litteraturstudie	I undersökningen kom det fram att klienternas deltagande anses vara en av de viktigaste faktorerna i den moderna vården, och att det baserar sig på tanken av autonomi.
4.	Rise, Marit By; Solbjør, Marit; Lara, Mariela C.; Westerlund, Heidi; Grimstad, Hilde; Steinsbekk, Aslak. 2013	Same description, different values. How serviceusers and providers define patient and public involvement in health care.	Undersöka hur klienter och professionella uppfattar delaktigheten och växelverkan mellan båda parterna.	Intervjustudie	I undersökningen kom det fram att både de professionella samt klienterna var av den åsikten att respekt, diskussion och gemensamt beslutsfattande i saker som gäller klienten var grundläggande faktorer för båda parternas engagemang.
5.	Leung, Terry. 2011	Client Participation in Managing Social Work	Syftet med undersökningen var att ta reda på klienternas	Enkätstudie	Resultaten visade att klienter som ofta använder sig av olika socialservice är intresserade av att vara

		Service- An Unfinished Quest	delaktighet i olika social service.		delaktiga i olika utvecklingsprocesser inom den service de använder.
6.	Piper, Stewart 2014	How to empower patients and involve the public.	Syftet med undersökningen var att granska konceptet, språket, betydelsen och verkligheten av klienternas empowerment samt klienternas och allmänhetens medverkan inom hälsovården.	Litteraturstudie	Undersökningens resultat visade att klient empowerment innebär att klienten aktivt är med i beslutsfattande. Att den professionella ska stöda klienten, jobba klientcentrerat, stärka samarbete m.m.
7.	Kate Butler, Morag McArthur*, Lorraine Thomson, & Gail Winkwort 2012	Vulnerable Families' Use of Services: Getting What They Need	Syftet med studien var att undersöka familjers olika behov samt behov av stöd och deras erfarenheter i att navigera inom de olika servicenätverken. Studien var kvalitativ och undersökte 80 olika familjer som använde sig av inkomststöd. Föräldrarna skulle identifiera ett antal olika	Intervjustudie	Familjerna gav viktig information om hur personer i utsatta situationer kan effektivt nå hjälpen/de resurser och tjänster individen är i behov av. Då man utvecklar service och individuella tillhandhållande av tjänster, måste de vara baserade på t.ex. respektfull service och samarbete.

			problem som de ansåg ha en negativ påverkan på deras välmående och hälsa.		
8.	Wilson, Jo. 2011	No decisions about me without me! British Journal of Nursing.	Syftet med studien var att undersöka hur man med hjälp av val och delat beslutsfattande kan nå en klientcentrerad social- och hälsovård med hög kvalitet.	Intervjustudie	Resultatet var att klienten själv måste engagerad sig i sin egen vård. Detta innebär alltså att det inte enbart är de professionella som fattar beslut för klienten, utan besluten fattas gemensamt med hjälp av klientens och de professionellas tankar samt åsikter.
9.	Ruth N. Bolton, Janet R. McColl-Kennedy, Lilliemay Cheung, Andrew Gallan, Chiara Orsingher, Lars Witell and Mohamed Zaki 2018	Customer experience challenges: bringing together digital, physical and social realms.	Undersöka hur "skärningspunkten" mellan digitala, fysiska och sociala områden påverkar klientupplevelsen för individer, professionella och samhället samt möjligheterna och utmaningarna av dessa.	Litteraturstudie	Klienter delar personlig information om deras hälsa till social- och hälsovården via de digitala tjänsterna. Klienter kämpar för att upprätthålla sin integritet. Det viktigt att förtroendet mellan professionell och klient finns till och att de professionella sparar klientdata säkert.

